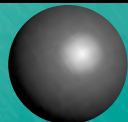


1999-2000

Rapport annuel

Ombudsman



Défense nationale et Forces canadiennes
National Defence and Canadian Forces

Canada

Ombudsman



Défense nationale et Forces canadiennes
National Defence and Canadian Forces

Juin 2000

L'honorable Art Eggleton, C.P., député
Ministre de la Défense nationale
Quartier général de la Défense nationale
Édifice du mgén George R. Pearkes
101, promenade Colonel By
Ottawa (Ontario)
Canada K1A 0K2

Monsieur le Ministre,

Conformément aux *Directives ministérielles* publiées en juin 1999, j'ai le plaisir de vous transmettre le deuxième rapport annuel du Bureau de l'Ombudsman en vue de sa présentation à la Chambre des communes.

Le rapport présente un aperçu des activités du Bureau entre avril 1999 et la fin de l'exercice, soit mars 2000.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de ma haute considération.

L'Ombudsman,

André Marin

Table des matières

Continuer sur sa lancée : Message de l'Ombudsman	1
Rétrospective de l'année : Introduction	3
Sur la piste : Enquêtes	4
Enquêtes majeures	5
Rapports spéciaux au Ministre	7
Marquer les étapes : Rapports publics	10
Fonctionner au quotidien : Administration du Bureau	11
Emplacement	11
Système de gestion du suivi des dossiers	11
Budget	12
Ressources humaines	12
Passer le mot : Communications et promotion	13
Au service des gens	13
Se brancher	13
Nous sommes à l'écoute	13
Parler ouvertement	14
Réseautage	14
Le Bureau à l'œuvre : Études de cas	15
Intervention urgente	15
Un seul appel suffit	15
Donner une voix aux membres	15
Une question de dollars et de bon sens	16
Médiation informelle	16
Tenir ses promesses	16
Un dossier égaré	16
La santé et la sécurité avant tout	17
Travailler avec les mécanismes en place	17
Une source d'information	17
Comment nous joindre	19
Annexe I : Statistiques sur le volume de travail	20
Annexe II : Sommaire des dépenses	23
Annexe III : Organigramme prévu	24

Continuer sur sa lancée : Message de l'Ombudsman

Au moment de la rédaction du premier rapport annuel du Bureau de l'Ombudsman, nous en étions aux dernières étapes de la négociation de notre mandat et j'attendais avec impatience de pouvoir ouvrir nos portes. Même si le Bureau n'était pas encore opérationnel, quelque 300 cas lui avaient déjà été soumis – ce qui indique que les employés du ministère de la Défense nationale (MDN) et les membres des Forces canadiennes connaissaient notre existence, mais dénote aussi un besoin criant pour nos services.

Le 16 juin 1999, le ministre de la Défense nationale a approuvé notre mandat par l'entremise de *Directives ministérielles* et le Bureau est devenu tout à fait opérationnel. Les lignes téléphoniques ont été ouvertes et notre personnel d'enquête a commencé à examiner les cas soumis. À peine trois mois plus tard, lorsque j'ai présenté mon *Rapport de cent jours*, le volume de travail avait déjà doublé, et je m'attends à ce que la demande d'aide continue à augmenter au cours de l'année à venir.

Lorsque les *Directives ministérielles* ont été approuvées, il fut convenu qu'après six mois d'activités, elles seraient révisées et modifiées au besoin avant d'être intégrées aux règlements relevant de la *Loi sur la défense nationale*. Le 16 décembre 1999, date à laquelle la période d'« essai » de six mois prenait fin, j'ai publié un rapport intitulé *Un régime de réglementation pour l'Ombudsman*, qui renfermait un aperçu des expériences des six mois précédents et indiquait les changements à apporter aux directives. Pour faciliter la transition au règlement, j'avais inclus une ébauche de règlement rédigée avec l'aide d'une équipe d'experts



juridiques et législatifs qui ont fait office de conseillers juridiques indépendants. J'espère que les négociations en cours aboutiront rapidement à l'intégration de notre mandat dans un règlement, ce qui améliorera l'efficacité du Bureau de l'Ombudsman et lui confèrera un statut plus permanent.

Comme par le passé, je continuerai à assumer mes fonctions sous un angle stratégique en insistant particulièrement sur deux objectifs :

1. Le Bureau doit toujours être en mesure de contribuer de manière significative à une institution ouverte et transparente en laquelle les membres des Forces canadiennes, les employés du MDN et le public ont confiance.

2. Le Bureau doit avoir les moyens de contribuer au traitement équitable de tout le personnel du MDN et des Forces canadiennes. (Nous pouvons atteindre cet objectif en adoptant diverses approches, que ce soit au moyen de règlements rapides et informels faisant appel à la médiation, d'enquêtes équitables ou de recommandations en vue de résoudre des problèmes systémiques.)

Depuis la publication du rapport intitulé *Un régime de réglementation pour l'Ombudsman*, j'ai entamé des discussions avec des responsables ministériels concernant mon mandat, mon objectif étant de préserver la compétence de l'Ombudsman. Il est primordial que le Bureau conserve la capacité d'aider l'institution et ses membres en cas de problèmes particuliers et systémiques et que les questions soulevées au cours des six premiers mois soient résolues avant que le mandat fasse l'objet d'un règlement.

Des discussions franches et des débats animés sur d'importantes questions d'intérêt public constituent des étapes saines et nécessaires dans la création du Bureau de l'Ombudsman. Cependant, l'intransigeance d'une minorité qui n'a pas encore accepté pleinement le rôle du Bureau a souvent éclipsé les excellents rapports qu'entretiennent le MDN, les Forces canadiennes et le Bureau de l'Ombudsman ainsi que la bonne volonté dont ils font preuve.

Au cours de la dernière année, nous avons consacré beaucoup d'énergie et de ressources afin d'améliorer les perceptions et de mieux faire connaître et accepter le rôle du Bureau. Nos efforts ont été largement récompensés. Malheureusement,

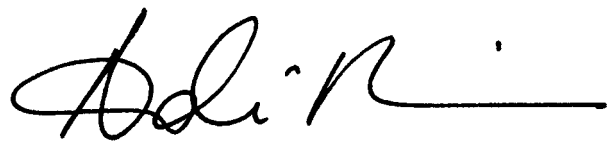
le concept de l'Ombudsman n'a pas fait l'unanimité au sein du MDN, des Forces canadiennes et des organismes, des commissions ou des conseils connexes. Dans l'année qui vient, je m'engage à rallier toutes les parties.

Il me fait plaisir de signaler que nous avons été bien accueillis par la grande majorité des dirigeants et gestionnaires du MDN et des Forces canadiennes, à tous les échelons. J'espère que nous pourrons miser sur cette bonne volonté, puisque la collaboration est essentielle au succès de nos interventions et au bon fonctionnement du Bureau.

L'amélioration durable du bien-être des membres du MDN et des Forces canadiennes demeure la raison d'être du Bureau. Je suis convaincu qu'une plus grande transparence, une plus grande reddition de comptes et une plus grande équité ne peuvent que profiter à toute l'institution.

Quiconque du MDN ou des Forces canadiennes appellera mon bureau peut être assuré que nous donnerons suite comme il se doit à ses préoccupations. Mon personnel et moi-même nous engageons à offrir une aide efficace, impartiale et équitable.

L'Ombudsman,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'André Marin', with a long horizontal line extending to the right.

André Marin

Rétrospective de l'année : Introduction

LE DEUXIÈME RAPPORT ANNUEL DU BUREAU DE
L'OMBUDSMAN PORTE SUR LA PÉRIODE ALLANT DU
1^{ER} AVRIL 1999 AU 31 MARS 2000, PLUS PARTICULIÈREMENT
SUR LES MOIS SUIVANT L'ANNONCE DU MANDAT DE
L'OMBUDSMAN, LE 16 JUIN 1999.

Depuis que le Bureau a commencé ses activités, le type de dossiers qu'il traite a suscité un vif intérêt. Le présent rapport inclut des statistiques sur le volume de travail.

Le Bureau traite des plaintes de particuliers dans le but de régler un problème dans le cadre d'interventions informelles. Cependant, l'Ombudsman peut également formuler des recommandations qui permettront d'améliorer le bien-être du personnel du MDN et des Forces canadiennes dans son ensemble. Pendant l'année, certains dossiers ont nécessité des interventions plus officielles, comme on l'explique en détail dans la partie du présent rapport consacrée aux enquêtes.

Outre le traitement d'un nombre croissant de dossiers, le Bureau a été occupé sur plusieurs autres fronts. Le présent rapport décrit en détail un déménagement récent et aborde des questions comme les processus d'embauche et la mise en œuvre du Système de gestion du suivi des dossiers. Fidèle à sa promesse d'ouverture et de transparence, le Bureau a publié bon nombre de documents et de rapports pendant l'année, dont *Un régime de réglementation pour l'Ombudsman* en décembre 1999. Au moment de la rédaction, des négociations étaient en cours en vue d'enchâsser le mandat du Bureau dans un règlement.

Sur la piste : Enquêtes

Pour la plupart des plaignants, le premier point de contact est le personnel d'accueil qui répond à la ligne sans frais du Bureau, accessible de partout au Canada et de l'étranger. Le Bureau accepte également les plaintes écrites transmises par courrier, par télécopieur ou par courrier électronique. On avise cependant les plaignants que le télécopieur ordinaire et le courrier électronique ne constituent pas des moyens de communication sécuritaires. Le bureau possède également un télécopieur protégé.

Les préposés à l'accueil ont reçu une formation spéciale pour aider les individus qui appellent le Bureau à préciser leurs préoccupations et pour leur fournir de l'information et les aiguiller, au besoin. Ils tiennent également un large éventail de ressources qu'ils mettent à la disposition du personnel, actuel ou ancien, du MDN et des Forces canadiennes et de leur famille.



Préposés à l'accueil au travail.

Lorsqu'une personne a accès aux mécanismes de plaintes en place au MDN ou dans les Forces canadiennes, les préposés à l'accueil lui indiqueront comment les employer et lui expliqueront la procédure de traitement des plaintes. Dans d'autres cas, ils pourront l'aiguiller vers les ministères et les organismes de l'extérieur appropriés, comme le ministère des Anciens Combattants. Les préposés à l'accueil donnent de l'information exhaustive afin d'aider les plaignants à s'y retrouver dans les dédales de l'administration.

Lorsqu'il est établi qu'un cas semble relever de la compétence de l'Ombudsman, un dossier confidentiel est ouvert, lequel renferme tout document fourni par le plaignant ainsi qu'un résumé écrit des détails de la plainte. Une fois que le Système de gestion du suivi des dossiers du Bureau sera entièrement opérationnel, le cas sera saisi directement dans la base de données, puis transmis automatiquement aux fins d'examen et d'attribution. Ce système à la fine pointe de la technologie permettra également au personnel





Des membres du personnel discutent du Système de gestion du suivi des dossiers.

d'assurer le suivi de certains types de cas et d'établir des renvois avec des cas similaires ayant peut-être déjà été portés à l'attention du Bureau.

Une fois le processus d'accueil terminé, le dossier est examiné par le directeur général des Enquêtes ou un chef de l'équipe chargée de l'enquête, puis confié à un membre de l'équipe d'enquête de l'Ombudsman, qui y donnera suite. L'équipe d'enquête comprend des personnes provenant de divers horizons, dont d'anciens ombudsmans, des agents de police, des membres des Forces canadiennes et des employés civils du MDN. Le conseiller juridique du Bureau prodigue également des conseils aux enquêteurs.

Une fois qu'on leur a confié un dossier, les enquêteurs tentent de résoudre le problème à l'échelon le plus bas possible et d'obtenir un résultat qui satisfait le plaignant et le MDN ou les Forces canadiennes. Dans l'éventualité où un cas ne peut

être résolu dès le départ, un plan d'enquête est mis au point afin de permettre à l'enquêteur de recueillir tout renseignement concret nécessaire à l'Ombudsman pour formuler des recommandations éclairées quant à la suite à donner au cas. En raison de la grande mobilité des membres et des employés du MDN et des Forces canadiennes, les enquêteurs peuvent parfois être appelés à voyager au Canada ou à l'étranger pour s'entretenir avec des témoins et obtenir ou examiner des documents.

Les membres de l'équipe d'enquête examinent et évaluent également les cas qui remontent à des dates antérieures au 15 juin 1998, date à laquelle l'Ombudsman est entré en fonction. À la lumière de l'examen de cette évaluation, l'Ombudsman formule une recommandation au ministre de la Défense nationale et lui indique s'il est dans l'intérêt du public ou des membres du MDN et des Forces canadiennes de mener une enquête. À ce jour, le Ministre a accepté toutes les recommandations de l'Ombudsman dans ces cas.

Enquêtes majeures

La plupart des cas soumis à l'attention du Bureau sont réglés grâce à l'intervention informelle d'un membre de l'équipe d'enquête. Cependant, il s'avère parfois nécessaire de mener une enquête majeure, par exemple lorsque l'on est en présence d'au moins des situations suivantes :

- les parties ne s'entendent pas sur les principaux faits étayant la plainte;
- il y a des implications systémiques apparentes ou présumées, comme le besoin d'évaluer le caractère équitable d'une politique ou d'une procédure;
- l'Ombudsman a ouvert une enquête;
- le ministre de la Défense nationale a ordonné l'ouverture d'une enquête;

- le règlement de la plainte exige que l'on détermine de manière explicite si une personne a été traitée de manière équitable ou injuste par le MDN ou les Forces canadiennes et que l'on formule des recommandations pour remédier à toute injustice.

Au début d'une enquête majeure, un enquêteur chevronné examine le dossier en détail et l'évalue. Il examine toute l'information disponible, prépare une analyse détaillée de la plainte et propose un plan d'enquête. Le plan renferme de l'information détaillée sur les étapes prévues, comme la liste des témoins à interroger et les documents requis. Il indique également les ressources requises et le temps que l'on estime nécessaire pour mener à bien l'enquête.

Selon les *Directives ministérielles* du Bureau, l'Ombudsman mettra tout en œuvre pour mener à bien l'enquête dans les 60 jours. Si, une fois l'enquête ouverte, les enquêteurs jugent qu'il leur faudra plus de temps, ils en expliqueront les raisons. Dans la mesure du possible, les enquêteurs de l'Ombudsman s'efforcent de tenir toutes les parties informées de la progression de l'enquête.

Une fois que le plan est approuvé par la haute direction, l'enquête commence. Si un dossier est confié à plus d'un enquêteur, on désignera un enquêteur principal, qui pourra faire partie d'une équipe de deux enquêteurs ou plus, selon la complexité du dossier. Dans la plupart des cas, au moins deux enquêteurs travaillent ensemble.

L'enquêteur interroge toutes les parties en cause et enregistre les entretiens sur une bande sonore. L'enregistrement sur bande sonore est la méthode privilégiée pour recueillir les déclarations car elle assure l'exactitude et permet aux interrogateurs de se concentrer sur l'entrevue au lieu d'avoir à prendre des notes. Les enquêteurs recueillent et examinent tous les documents pertinents, notamment :

- les lois;
- les Ordres et règlements royaux ainsi que les Directives et ordonnances administratives de la Défense;
- les politiques et procédures, y compris les messages généraux des Forces canadiennes (CANFORGENS);
- la correspondance interne et externe;
- les notes, messages transmis par courrier électronique ou autres documents rédigés par les parties en cause;
- les comptes rendus de réunion;
- les dossiers personnels.

Les enquêteurs de l'Ombudsman ont directement accès au personnel, aux installations et aux documents du MDN et des Forces canadiennes. Le personnel n'est pas tenu de faire des demandes de document en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* ou de suivre une procédure bureaucratique donnée, ce qui réduit considérablement les retards et permet aux enquêteurs de s'assurer qu'ils ont obtenu tous les documents pertinents.

Une fois l'enquête terminée, un rapport détaillant les faits de l'affaire est préparé. Une copie du rapport de l'Ombudsman est envoyée à la personne ou à l'organisme au sein du MDN ou des Forces canadiennes qui est responsable de la mise en œuvre des recommandations, le cas échéant. Une autre copie est transmise simultanément au plaignant.

Les enquêtes majeures sont menées de manière neutre, méticuleuse et objective, à l'aide de techniques d'enquête reconnues. L'Ombudsman et son personnel ne prennent pas fait et cause pour l'une ou l'autre des parties. Le but de l'enquête est de vérifier toute l'information pertinente dans un dossier. Les rapports d'enquête sont examinés par la haute direction et l'avocat général, qui s'assurent que les enquêtes ont été menées adéquatement et que le rapport est juste et équilibré sur le plan du contenu et de la présentation.

Le Bureau a mené plusieurs enquêtes majeures et de nombreuses autres sont en cours. L'Ombudsman a formulé d'importantes recommandations en vue de changements systémiques. À ce jour, ses recommandations ont été acceptées en principe par toutes les parties. Le Bureau s'engage également à assurer un suivi afin de veiller à ce que les recommandations acceptées par le MDN ou les Forces canadiennes soient mises en œuvre en temps opportun.

Les enquêteurs continueront à être surveillés de près par toutes les parties, y compris le public et les médias. Le Bureau entend assurer la qualité des enquêtes en adoptant les normes les plus rigoureuses en matière d'enquête.

Rapports spéciaux au Ministre

Rapport spécial – Allégation de conflit d'intérêts

Le plaignant dans ce dossier est un ancien membre des Forces canadiennes qui est un témoin clé dans l'enquête du Service national des enquêtes des Forces canadiennes (SNEFC) sur la destruction présumée de documents médicaux ayant trait à des membres qui ont servi en Croatie. Il a communiqué avec l'Ombudsman, alléguant un conflit d'intérêts car l'un des enquêteurs principaux du SNEFC s'occupant du cas avait déjà eu des échanges avec le plaignant. Plus précisément, le plaignant affirmait que l'enquêteur en question avait enquêté sur un incident et porté des accusations contre lui. Le plaignant jugeait donc inapproprié que cet enquêteur soit chargé du dossier et que sa participation constituait un conflit d'intérêts.

Le dossier a été confié à deux enquêteurs, qui ont rencontré le plaignant et enregistré sa déclaration sur bande sonore. À la lumière de l'information

recueillie, ils ont essayé de résoudre la plainte en rencontrant un dirigeant du SNEFC. Leurs efforts ont été infructueux. Ils ont alors procédé à une série d'entrevues enregistrées sur bande auprès de toutes les parties en cause, y compris l'agent du SNEFC en question ainsi que la haute direction du Service. Ils ont obtenu tous les documents pertinents sur le cas auprès du MDN, des Forces canadiennes et d'autres organismes fédéraux, avec la pleine collaboration de toutes les parties. Les enquêteurs ont examiné la politique du MDN et des Forces canadiennes à cet égard et communiqué

avec d'autres organismes afin de vérifier leur politique dans de tels cas. L'Ombudsman a passé en revue les documents et formulé plusieurs recommandations.

Le rapport de l'Ombudsman et ses recommandations ont été transmis au Grand prévôt des Forces canadiennes (GPFC). Étant donné l'urgence de la ques-

tion et le degré d'intérêt du public à l'égard de l'affaire, l'Ombudsman a demandé une réponse aux recommandations et un suivi dans les trois jours.

Le GPFC a répondu dans le délai imparti et donné suite aux recommandations, soit retirer l'agent de l'affaire afin d'éviter toute perception viciée de l'enquête. Le GPFC a également accepté la recommandation voulant que des lignes directrices complètes et obligatoires sur les conflits d'intérêts soient établies pour le personnel sous son commandement. Le grand prévôt adjoint, responsable de la mise en œuvre de cette recommandation, a demandé l'aide de l'Ombudsman pour formuler les lignes directrices.

Le GPFC a remercié tout particulièrement les membres de l'équipe d'enquête de l'Ombudsman pour leurs efforts sincères et diligents dans

**LE GPFC A REMERCIÉ TOUT
PARTICULIÈREMENT LES MEMBRES
DE L'ÉQUIPE D'ENQUÊTE DE
L'OMBUDSMAN POUR LEURS EFFORTS
SINCÈRES ET DILIGENTS DANS
L'ENQUÊTE ET LE RÈGLEMENT
DE LA PLAINTE.**

l'enquête et le règlement de la plainte. Elle a également reconnu que le rapport constituait une évaluation équilibrée et objective de la situation. Elle a ajouté que l'objectif du Bureau semble être dans le meilleur intérêt des Forces canadiennes et du MDN. La présentation du rapport au ministre de la Défense nationale et le remerciement du SNEFC et du GPFC pour leur coopération et leur aide ont mis un point final au dossier.

Le rapport de l'Ombudsman a été publié 60 jours après avoir été présenté au Ministre, conformément aux dispositions de la *Directive ministérielle n° 24*.

Rapport spécial sur le traitement d'une agression sexuelle

La plaignante, ancien membre des Forces canadiennes, a signalé une agression sexuelle au SNEFC de la région de l'Ouest en mai 1998. Elle a indiqué que six mois après avoir signalé l'incident, elle n'avait toujours pas été contactée par les enquêteurs du SNEFC responsables de l'affaire et qu'elle n'avait été contactée qu'après s'être plainte directement au GPFC. Elle a également allégué un retard excessif dans la tenue de l'enquête et un traitement injuste en ce qui a trait aux observations formulées par le GPFC dans un article connexe publié dans le journal des Forces canadiennes *Feuille d'érable*.

Le dossier a été confié à deux enquêteurs de l'Ombudsman, qui ont rencontré la plaignante et enregistré ses déclarations sur bande sonore ainsi que celles des enquêteurs du SNEFC chargés de l'affaire, de leurs supérieurs et du GPFC. Ils ont examiné les politiques et procédures du SNEFC, le dossier d'enquête et les dossiers ayant trait aux ressources et à la dotation au SNEFC de la région de l'Ouest. Les enquêteurs ont également communiqué avec un organisme de police civile et passé en revue ses politiques et procédures de traitement d'allégations d'agression sexuelle.

L'Ombudsman a examiné le rapport des enquêteurs et formulé sept recommandations, lesquelles portaient sur plusieurs questions ayant trait aux plaignants qui soumettent leur cas au SNEFC, entre autres :

- le besoin d'établir une politique obligeant le SNEFC à communiquer régulièrement avec les plaignants et précisant la fréquence des contacts requis;
- le besoin d'examiner les niveaux de dotation du SNEFC afin de s'assurer que ces politiques peuvent être mises en œuvre;
- la nécessité d'étudier les modèles employés par les services de police civils qui font appel à des civils spécialistes en soutien et en prestation d'information et d'aide aux victimes;
- des programmes spécialisés de formation en gestion du stress pour les enquêteurs du SNEFC;
- des changements à la politique rédactionnelle de la *Feuille d'érable* afin de s'assurer que les plaignants aient la possibilité de faire part de leurs commentaires sur des articles qui ont trait à leur cas particulier.

La réponse du GPFC et du directeur général des Affaires publiques (DGAP) a été extrêmement positive. Le DGAP a promis que le journal *Feuille d'érable* adopterait officiellement la recommandation pertinente, qu'il appliquait déjà en principe, en tant que politique rédactionnelle écrite. Le GPFC a reconnu plusieurs problèmes soulevés dans le rapport et y a donné suite dans plusieurs domaines, y compris la mise en place d'une formation sur la gestion personnelle du stress et la réalisation d'une étude ayant pour but de déterminer les moyens les plus efficaces de donner aux victimes l'information dont elles ont besoin pour se sentir à l'aise par rapport à la procédure d'enquête. Le rapport a été rendu public.

Rapport spécial sur la prestation d'une indemnisation et de services de counseling aux victimes d'agression sexuelle

Le Bureau a reçu une plainte d'une réserviste concernant son traitement par les Forces canadiennes après avoir signalé qu'elle avait été agressée sexuellement alors qu'elle avait quartier libre pendant un programme de formation des Forces canadiennes. Sa plainte concernait la prestation de services de counseling par les Forces canadiennes et le refus qu'on lui avait opposé concernant son indemnisation pour la rémunération perdue par suite de l'incident.

Les enquêteurs de l'Ombudsman ont rencontré toutes les parties concernées et obtenu les documents requis, y compris les règles et règlements pertinents. Ils ont également communiqué avec les décideurs supérieurs du MDN et des Forces canadiennes. Les enquêteurs ont ensuite assuré le suivi de l'affaire tandis que l'unité de la plaignante essayait de faciliter la prestation de toute consultation requise.

Au moment où le rapport de l'Ombudsman a été terminé, la plaignante avait trouvé un autre moyen d'avoir accès à un counseling civil. Cependant, le Bureau l'a également aiguillée vers le Programme d'aide aux membres des Forces canadiennes (PAMFC), créé après que l'incident dont il est question dans ce cas a eu lieu. Ce programme, instauré en avril 1999, offre une aide à tous les membres des Forces canadiennes, y compris aux réservistes, qui ont des préoccupations personnelles affectant leur bien-être personnel ou leur rendement au travail. Il vise à offrir une aide à court terme et jusqu'à huit séances de counseling avec un professionnel civil.

Dans son rapport final, l'Ombudsman a formulé des commentaires sur les questions relatives à l'indemnisation et sur l'accès aux services de counseling. En ce qui a trait à l'indemnisation, les Forces canadiennes ont conclu que la plaignante n'avait pas droit à une indemnisation car elle n'était pas en service au moment des faits. L'Ombudsman a indiqué que la politique sur le droit à une indemnisation avait été appliquée équitablement dans ce cas. Il a également fait remarquer que la politique en soi semblait équitable dans ce cas.

**... L'INSTAURATION DU PROGRAMME
CONSTITUE « UN PAS IMPORTANT
ET POSITIF DANS LA BONNE
DIRECTION » ET « PERMET DE
RÉPONDRE DE MANIÈRE CONCRÈTE
ET PRATIQUE AUX PRÉOCCUPATIONS
DE NOMBREUX MEMBRES
DES FC. »**

L'Ombudsman a constaté que, bien que l'unité de la plaignante ait agi de bonne foi, il y avait malheureusement eu une rupture des communications entre les Forces canadiennes et le membre, ce qui a occasionné des retards dans l'accès de la plaignante à l'aide requise. L'Ombudsman a souligné l'importance de mettre fin aux délais dans la prestation d'information aux victimes d'agression sexuelle.

L'Ombudsman a fait remarquer que la création du PAMFC

devrait améliorer l'accès immédiat de tous les membres des Forces canadiennes aux services de counseling. Compte tenu de la création de ce programme, il n'a pas formulé de recommandations particulières concernant la question de l'accès aux services de counseling, mais il a souligné l'importance de s'assurer de fournir systématiquement et rapidement à la victime d'agression sexuelle de l'information sur le PAMFC. Il a ajouté que l'instauration du Programme constitue « un pas important et positif dans la bonne direction » et « permet de répondre de manière concrète et pratique aux préoccupations de nombreux membres des FC. »

Marquer les étapes : Rapports publics

L'Ombudsman a publié deux rapports importants en 1999. Le premier, intitulé *Rapport de cent jours*, a été rendu public le 23 septembre 1999, lors d'un déjeuner médiatisé au Cercle national des journalistes du Canada. La diffusion du rapport a été suivie ce jour-là par une soirée portes ouvertes au Bureau de l'Ombudsman, à l'occasion de laquelle le ministre de la Défense nationale a fait sa première visite du Bureau. Ont également participé à l'événement des hauts responsables militaires et civils du MDN et des Forces canadiennes, des représentants de plusieurs ambassades, le commissaire aux droits de la personne, le conseiller en éthique du gouvernement du Canada et les ombudsmans de différents collèges de la région.

Le but de ce rapport était de donner un aperçu des travaux menés par le Bureau pendant ses trois premiers mois d'activités. À cette fin, le rapport renfermait un compte-rendu statistique précis sur le volume de travail du Bureau, y compris l'origine et les types de plaintes traitées. Selon les statistiques, au cours des 100 premières journées d'activités, le Bureau a reçu quelque 600 dossiers, dont 299 avaient déjà été réglés au moment de la publication du rapport. Le rapport donnait également à l'Ombudsman la possibilité d'annoncer ses priorités pour les mois suivants et de déterminer les changements requis pour continuer à assurer la réussite du Bureau.

Le deuxième rapport important, intitulé *Un régime de réglementation pour l'Ombudsman*, a été publié le 16 décembre 1999, journée marquant la fin des six premiers mois d'activités. Lorsque le Bureau a



Le ministre de la Défense Art Eggleton, le sous-ministre Jim Judd et le vice-chef d'État-major de la Défense, le vice-amiral Gary Garnett, profitent d'un moment de détente à la Journée portes ouvertes.



Art Eggleton, ministre de la Défense nationale, signe le livre des invités lors de sa première visite du Bureau, le 23 septembre 1999, sous le regard de l'Ombudsman André Marin.

été établi en vertu des *Directives ministérielles*, il fut convenu que les directives seraient examinées après six mois d'activités avant d'être intégrées à des règlements. Le document, rédigé avec l'aide d'un conseil juridique indépendant spécialisé, détermine les domaines où des améliorations ou des ajustements sont requis pour assurer l'indépendance, l'efficacité et la crédibilité à long terme du Bureau. Pour faciliter l'adoption des règlements, le rapport comprenait une série de règlements préliminaires rédigés dans une forme et un langage adéquats par un rédacteur de lois expérimenté et respecté.

Fonctionner au quotidien : Administration du Bureau

Emplacement

En mars 1999, le personnel du Bureau de l'Ombudsman a emménagé dans ses nouveaux bureaux au cœur du marché By à Ottawa.

Après la publication des *Directives ministérielles* visant le Bureau, le 16 juin 1999, le personnel du Bureau a examiné le nombre d'enquêteurs requis pour mener à bien le mandat. Il est devenu bien vite évident que les bureaux de l'édifice Carriageway seraient bientôt trop petits pour accueillir adéquatement les enquêteurs qu'il faudrait embaucher pour s'occuper du volume de travail croissant.

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) a alors cherché des locaux et déterminé qu'il n'y en avait aucun dans le quartier qui conviendrait aux besoins. Cependant, TPSGC a trouvé des bureaux temporaires pour le personnel d'enquête dans l'édifice Dover, jusqu'à ce que l'on trouve des locaux plus près de l'édifice Carriageway. L'édifice Dover, qui est situé sur la rue Sparks, peut accueillir 23 employés et se trouve à une distance de marche de l'édifice Carriageway. Un ministère fédéral venait de quitter ces bureaux; les besoins en installations et en ameublement neufs étaient donc minimes, ce qui constituait un avantage pour le Bureau de l'Ombudsman sur le plan du contrôle des coûts de fonctionnement.

Le personnel d'enquête et d'accueil, ainsi que certains employés de soutien administratif, ont emménagé dans les locaux temporaires en



L'Ombudsman André Marin et l'Ombudsman de la Colombie-Britannique, Howard Kushner, signent le protocole d'entente en vue de l'achat du Système de gestion du suivi des dossiers.

décembre 1999. Le personnel du MDN et de TPSGC a été d'un grand secours et a travaillé sans relâche pour accélérer le déménagement et l'installation de l'équipement.

Système de gestion du suivi des dossiers

L'an dernier, le Bureau a procédé à un examen complet et à une évaluation approfondie de plusieurs systèmes de gestion des dossiers informatisés, dont ceux utilisés par d'autres bureaux d'ombudsman. Le Bureau a choisi le Système de gestion du suivi des dossiers (SGSD) conçu par le Bureau de l'Ombudsman de la Colombie-Britannique.

En décembre, le SGSD a été installé à l'édifice Dover et il a fallu d'abord s'assurer que les données et l'information tirées des centaines de dossiers que le Bureau avait déjà reçus soient entrées dans le SGSD. Le système n'est accessible que par le personnel de l'Ombudsman et offre une méthode sûre d'assurer la confidentialité aux personnes qui demandent l'aide du Bureau.

Le SGSD constitue pour le Bureau un outil essentiel pour gérer son volume de travail, depuis l'accueil initial jusqu'à la fermeture du dossier, permettant le traitement rapide et efficace de ce dernier. Le



Assermentation des nouveaux employés.

système offre également aux gestionnaires une base de données détaillées qui permet de cerner rapidement les tendances et les problèmes systémiques éventuels, ainsi que de compiler des statistiques.

L'annexe I renferme des données statistiques sur le volume de travail du Bureau.

Budget

Au cours de l'année écoulée, le Bureau a travaillé d'arrache-pied pour s'assurer qu'il disposerait des ressources nécessaires pour assumer son rôle efficacement. Le Bureau était doté d'un budget total de 2 676 800 \$ en 1999-2000. Ses dépenses réelles en 1999-2000, excluant les rajustements de fin d'exercice, se sont chiffrées à 2 605 730 \$, dont 57 p. 100 au titre des frais de personnel (707 120 \$) et des services professionnels et spéciaux (776 976 \$). Les coûts liés à l'organisation du Bureau, y compris la location et l'achat de meubles et de matériel, ont atteint 847 458 \$, soit 32,5 p. 100 de toutes les dépenses. La somme restante, soit 274 176 \$, couvrait toutes les autres dépenses, dont les déplacements, les frais de poste, le téléphone, les communications, le matériel et les fournitures de bureau.

L'annexe II présente une ventilation des dépenses pour la période allant du 1^{er} avril 1999 au 31 mars 2000 et pour la période allant du 15 juin 1998 au 31 mars 1999.

Ressources humaines

La création d'un bureau efficace et indépendant a été assortie de plusieurs priorités clés, dont l'une

consiste à s'assurer qu'il est doté d'un personnel compétent et motivé. Avec l'aide de spécialistes en ressources humaines du MDN et des Forces canadiennes, le Bureau a doté plusieurs postes par voie de concours dans l'année écoulée, et son personnel, qui ne comptait au départ que 14 employés, en dénombre maintenant 35. L'annexe III présente l'organigramme du Bureau, précisant la dotation proposée et les rapports hiérarchiques.

La dotation des postes d'enquêteurs par voie de concours se poursuit. L'intérêt suscité par ces postes, tant au sein du MDN et des Forces canadiennes qu'à l'extérieur, est encourageant. Le Bureau a reçu 800 demandes de candidats désirant occuper un poste d'enquêteur, réponse d'autant plus remarquable que le Bureau est relativement récent.

Tous les employés doivent prêter serment de discrétion lorsqu'ils entrent au service du Bureau, et ce, dans le but d'assurer la confidentialité aux membres du MDN et des Forces canadiennes qui demandent de l'aide au Bureau. Pendant la cérémonie d'assermentation, les employés promettent de ne divulguer aucune information ni aucun document en leur possession à moins que l'Ombudsman ne les y autorise et ils promettent d'assumer leurs tâches de manière juste et impartiale, de bonne foi, en faisant preuve de jugement et en donnant leur pleine mesure. Deux grandes cérémonies d'assermentation ont eu lieu pendant l'année. La première s'est tenue le 19 mai 1999 devant Madame le juge Claire L'Heureux-Dubé, de la Cour suprême du Canada, et la deuxième, le 3 février 2000, devant l'avocate générale intérimaire du Bureau, Barbara Finlay.

Passer le mot : Communications et promotion

Tandis que les membres des Forces canadiennes et les employés du MDN sont les principaux clients du Bureau, le plan de communication s'adresse également à d'autres parties intéressées, y compris les députés, d'autres ombudsmans et le public. La diversité des stratégies employées pour communiquer les messages au cours de la dernière année témoigne de son envergure.

Au service des gens

Alors qu'au cours de la première année le Bureau s'attachait principalement à consulter les membres du MDN et des Forces canadiennes pour définir son mandat, le principal objectif au cours de la deuxième année était de faire savoir aux clients que le Bureau était ouvert et prêt à les servir. Le Bureau voulait également informer les membres du MDN et des Forces canadiennes des développements depuis la tenue des consultations. À cette fin, le personnel du Bureau a élaboré un exposé informatif sur le mandat et la structure du Bureau, et l'Ombudsman a amorcé une visite pancanadienne des bases des Forces canadiennes, faisant des exposés devant quelque 6 000 personnes en quatre mois.

En plus de parler du Bureau dans le cadre de rencontres en face à face, la stratégie de communication prévoyait d'autres moyens de faire connaître le Bureau. Une brochure d'information intitulée *Nous pouvons vous aider* a été rapidement

élaborée et distribuée à grande échelle. Elle renferme une introduction simple et énonce clairement les façons de communiquer avec le Bureau pour obtenir de l'aide. Les membres ont également été sensibilisés au moyen d'articles d'information publiés dans divers journaux des Forces canadiennes. En utilisant le surnom donné à l'Ombudsman par les membres des Forces canadiennes en Bosnie, le personnel du Bureau a proposé un numéro de téléphone facile à retenir pour la nouvelle ligne d'information, soit 1-88-88-BUDMAN.

Se brancher

Le site Intranet de l'Ombudsman (*ombudsman.mil.ca*) a été lancé cette année afin d'offrir aux membres du MDN et des Forces canadiennes un autre moyen d'obtenir de l'information sur le Bureau de l'Ombudsman. En réponse à leurs demandes, un formulaire de plainte en ligne a été ajouté aux sites Intranet et Internet. Des améliorations ont été apportées au site Internet (*www.ombudsman.mdn.ca*) afin d'y faciliter la navigation. Les visiteurs ont fait bon usage de l'option « Communiquez » et nous ont fait part de commentaires utiles.

Nous sommes à l'écoute

Pour évaluer la réussite du programme de promotion du Bureau, celui-ci planifie la tenue d'un sondage auprès des membres du MDN et des Forces canadiennes afin de déterminer dans quelle mesure

ils connaissent le Bureau de l'Ombudsman. On leur demandera également par quel moyen ils aimeraient communiquer avec le Bureau et le type d'information qu'ils aimeraient recevoir. En faisant un sondage au début de son mandat, le Bureau sera en mesure d'évaluer les progrès réalisés au cours des années à venir à mesure qu'il acquerra de la crédibilité. Pour donner suite aux observations des participants qui ont eu recours aux services du Bureau, le personnel élaborera un formulaire d'évaluation à l'intention des plaignants.

Parler ouvertement

Ce fut une année bien occupée sur le plan des relations avec les médias et le public. Le 16 juin 1999, l'Ombudsman et le ministre de la Défense nationale ont tenu une conférence de presse afin d'annoncer la signature du mandat, ce qui rendait le Bureau entièrement opérationnel. Cent jours plus tard, l'Ombudsman prenait la parole lors d'un déjeuner médiatisé au Cercle national des journalistes du Canada, à Ottawa, où il a rendu public le *Rapport de cent jours*. En décembre, après six mois d'activités, une conférence de presse a été organisée afin de souligner la publication du rapport intitulé *Un régime de réglementation pour l'Ombudsman*.

Le Bureau de l'Ombudsman a fait l'objet d'une grande couverture médiatique, et l'Ombudsman a participé au comité de rédaction de plusieurs publications importantes, dont les journaux *Globe and Mail*, *Ottawa Citizen*, *Le Soleil*, *Halifax Chronicle-Herald*, *Montreal Gazette* et *Vancouver Sun* ainsi que le magazine *Maclean's*. Le Bureau a

également fait l'objet de nombreux reportages de stations de radio et de télévision canadiennes et l'Ombudsman a été interviewé par Newsworld, RDI, Radio-Canada, CFRA et CBC Radio, pour n'en citer que quelques-unes.

Étant donné l'intérêt croissant pour le travail du Bureau, l'Ombudsman a été invité à plusieurs reprises à prononcer des allocutions. Parmi les auditoires auxquels il s'est adressé, mentionnons les membres des familles de militaires, les militaires à la retraite et en activité de service et les agents de service de la Légion royale canadienne. L'Ombudsman a également été invité à prendre la

parole pendant la Semaine nationale des soins infirmiers lors d'une journée portes ouvertes à la faculté de droit de l'Université d'Ottawa.

Réseautage

L'Ombudsman a noué de solides liens avec plusieurs ombudsmans provinciaux dans le but d'échanger de l'information. Il a participé

à une conférence conjointe de l'Association canadienne des ombudsmans et de la United States Ombudsman Association ainsi qu'à la conférence de l'Ombudsman Association à Phoenix. Parmi les activités de promotion visant le gouvernement, mentionnons des exposés au Comité permanent de la défense nationale et des anciens combattants et au Conseil de régie du ministère des Anciens Combattants. Sur le plan militaire, l'Ombudsman a participé au Forum des commandants de base, à la Conférence sur l'éthique dans la Défense et au Conseil des Forces armées. Du côté du civil, il a prononcé des discours devant les sous-ministres adjoints du MDN et participé au Symposium national des ressources humaines civiles.

**L'OMBUDSMAN A NOUÉ DE
SOLIDES LIENS AVEC PLUSIEURS
OMBUDSMANS PROVINCIAUX
DANS LE BUT D'ÉCHANGER
DE L'INFORMATION.**

Le Bureau à l'œuvre : Études de cas

Dans la section qui suit, on présente un résumé de certains dossiers traités par le Bureau au cours de l'année écoulée et on y explique comment ils ont été réglés.

Intervention urgente

Un membre des Forces canadiennes s'est plaint auprès du Bureau de ne pas recevoir les soins adéquats alors qu'il était très malade.

Dans des circonstances ordinaires, le Bureau ne se serait pas occupé du dossier car le plaignant ne s'était pas prévalu de tous les mécanismes existants pour régler la plainte. Cependant, étant donné la nature urgente et la gravité de l'affaire, l'enquêteur a jugé important d'agir au nom du plaignant.

Par suite de quelques appels clés effectués par l'enquêteur, le plaignant a été hospitalisé et a reçu les soins requis.

Un seul appel suffit

Un ancien combattant a appelé le Bureau de l'Ombudsman en raison du temps qu'il fallait au ministère des Anciens Combattants pour lui rembourser certains montants réclamés.

Bien que les dossiers touchant le ministère des Anciens Combattants ne relèvent pas de la compétence du Bureau de l'Ombudsman, l'enquêteur a déterminé que, en raison de la situation difficile de l'ancien combattant, il serait utile d'appeler le Ministère en son nom.

Peu après que l'enquêteur eut contacté le Ministère, celui-ci a rappelé l'enquêteur pour l'informer qu'un employé avait communiqué avec l'ancien combattant pour lui assurer que son dossier serait examiné rapidement.

Par la suite, l'enquêteur a assuré un suivi auprès de l'ancien combattant, qui a remercié le Bureau pour son intervention.

Donner une voix aux membres

Le Bureau a été contacté par une plaignante qui s'interrogeait sur les indemnités de congé de maternité offertes aux membres des Forces canadiennes. Elle indiqua qu'en fait elle avait quitté les Forces canadiennes car elle voulait passer plus de temps avec son bébé que ne le permettaient les modalités du congé.

Le membre avait exposé les faits par écrit et voulait que le Bureau de l'Ombudsman fasse part de son point de vue aux personnes compétentes du MDN et des Forces canadiennes. L'enquêteur a donné suite à la demande de la plaignante et envoyé une copie de son exposé à la Section de l'élaboration des politiques. Lors d'un appel téléphonique subséquent, l'enquêteur a été informé que la question du congé de maternité était actuellement à l'étude et serait réglée dans les six prochains mois.

Le Bureau de l'Ombudsman a par la suite été informé par le Bureau de projet sur la qualité de vie que, à compter du 1^{er} janvier 2000, les indemnités de congé de maternité octroyées aux membres des Forces canadiennes seraient les mêmes que celles offertes aux fonctionnaires.

Une question de dollars et de bon sens

Le Bureau a reçu un appel d'un employé du MDN qui avait été victime d'un accident professionnel. Ce dernier se plaignait de l'arrêt du versement des prestations d'invalidité depuis plus d'un an en raison d'un désaccord entre le MDN et la Commission de la sécurité et de l'assurance des travailleurs quant à la capacité de l'employé de retourner au travail.

L'enquêteur a appelé le bureau du personnel compétent au MDN, puis a pris les dispositions voulues pour que le plaignant soit évalué par un médecin dans le but de déterminer s'il était apte à reprendre le travail. L'enquêteur a également communiqué avec la Commission, pour souligner l'urgence du cas. Le dossier du plaignant a été soumis au conseiller médical de la Commission et l'enquêteur a été informé que celle-ci le tiendrait au courant de tout développement.

Par suite de l'intervention de l'enquêteur, l'examen du dossier a été accéléré et a donné lieu au versement de tous les arriérés, soit un montant de 38 000 \$, et à la reprise des versements mensuels.

Lorsque l'intervention du Bureau a pris fin, le plaignant a informé l'enquêteur que tout semblait en ordre et l'a remercié pour l'aide fournie.

Médiation informelle

Un membre des Forces canadiennes avait fait une déclaration publique qui déplut à un militaire haut gradé de l'unité. Selon le plaignant, le comportement adopté par la suite par ce haut gradé frisait le harcèlement, et les efforts déployés par le plaignant pour trouver une solution au problème semblaient empirer la situation, à un point tel que le plaignant craignait que des accusations ne soient portées.

La question a été réglée par la médiation informelle entre le plaignant et le haut gradé, lequel a assuré au plaignant qu'aucune autre mesure ne serait prise et que l'affaire serait classée.

Les deux parties ont indiqué que, selon elles, l'intervention du Bureau de l'Ombudsman avait été bénéfique.

Tenir ses promesses

Un membre libéré des Forces canadiennes a découvert par hasard qu'il avait droit à des prestations de déménagement, nouvellement accordées. Lorsqu'il a contacté la base des Forces canadiennes la plus proche pour demander des renseignements, on l'a informé qu'il y avait effectivement droit.

Après avoir pris les dispositions pour le déménagement et reçu une avance sur les prestations, le membre a été informé qu'il n'avait pas droit aux prestations et qu'il devait rembourser l'avance. C'est alors qu'il a communiqué avec le Bureau de l'Ombudsman.

Au terme de l'examen du dossier et de l'enquête du Bureau, l'enquêteur a pu intervenir et s'assurer que le plaignant reçoive toutes les prestations qui lui avaient été promises.

Un dossier égaré

Le Bureau a reçu une plainte d'un membre des Forces canadiennes qui attendait depuis plus d'un mois et demi l'examen de sa peine. (Selon le règlement, l'autorité compétente devrait répondre dans les 21 jours suivant la réception d'une demande de ce genre.) Comme il s'agissait d'une peine de rétrogradation, le plaignant voulait que son dossier soit examiné le plus tôt possible.

Par suite d'un appel au bureau compétent, l'enquêteur a appris qu'il y avait plusieurs raisons au retard, entre autre le fait que le dossier avait été égaré. Comme la personne responsable du dossier ne disposait pas d'un système de suivi des demandes d'examen des peines, elle n'avait pas remarqué l'absence du dossier.

Suite à l'intervention du Bureau, le processus d'examen a repris et le plaignant a été réintégré dans ses fonctions. Par ailleurs, des procédures ont

été mises en place afin de mettre fin aux causes initiales du retard, de sorte que cette situation ne se reproduise plus.

La santé et la sécurité avant tout

Un membre des Forces canadiennes a communiqué avec le Bureau pour lui faire part de sa préoccupation concernant un ordre d'affectation à l'étranger. La personne souffrait du tinnitus, affection qui s'aggrave avec le bruit. Elle craignait qu'une affectation n'empire son état.

Même après avoir pris connaissance de la situation, les supérieurs du plaignant ont insisté pour que l'affectation ait lieu comme prévu. L'enquêteur a contacté les supérieurs du membre et leur a suggéré de mesurer le niveau de bruit sur les lieux de l'affectation avant de prendre une décision finale dans ce dossier.

Peu de temps après, l'enquêteur a été informé que, au terme d'autres consultations avec le juge-avocat général, il avait été décidé de ne pas procéder à l'affectation. Une lettre du spécialiste traitant le plaignant confirma que l'affaire avait été réglée à la satisfaction de celui-ci.

Travailler avec les mécanismes en place

Le Bureau a été contacté par le parent d'un cadet qui a indiqué que ce dernier avait été harcelé et fait l'objet de représailles par un officier.

L'enquêteur de l'Ombudsman à qui l'on avait confié le dossier a commencé par interroger le plaignant. Bien vite, il s'est aperçu que d'autres parents avaient les mêmes préoccupations, mais avaient peur de parler par crainte de représailles à l'égard de leur enfant. Quelques parents envisageaient d'avoir recours à un avocat ou de révéler l'affaire aux médias.

Le Bureau a décidé d'essayer de résoudre le problème par la médiation. L'enquêteur a demandé à Peter Sterne, directeur exécutif de la Gestion des conflits du MDN, de faire office de médiateur. Le Bureau n'a pas participé à la médiation en soi, mais a suivi la situation de près et consulté M. Sterne à plusieurs reprises.

La médiation a permis de résoudre le problème et a empêché qu'il ne s'envenime, comme cela aurait été le cas en l'absence d'un règlement.

Une source d'information

Plusieurs personnes, pour la plupart des employés civils, ont communiqué avec le Bureau pour lui faire part de leurs préoccupations concernant le déménagement du Quartier général de la région (Centre-Cadets) à Trenton et de l'École régionale d'instructeurs de cadets à London au Service du recrutement, de l'éducation et de l'instruction des Forces canadiennes à Borden.

Les personnes concernées trouvaient qu'elles recevaient peu d'explications quant aux motifs du déménagement et, dans certains cas, elles n'avaient reçu aucun document écrit à ce sujet. Comme le déménagement devait avoir lieu à peine six mois plus tard, elles s'inquiétaient à propos de leur travail et de leur situation personnelle.

Le Bureau a pu les aider en communiquant avec le personnel de Trenton et de Borden qui a fourni de l'information générale à jour sur les plans du déménagement. L'enquêteur a assuré un suivi en donnant aux plaignants l'adresse du site Internet pour la coordination du déménagement et en les invitant à se reporter aux sections précises des plans provisoires de mise en œuvre susceptibles de répondre à leurs questions.

Les commentaires sont toujours les bienvenus

La rétroaction sur les services fournis par le Bureau est importante car elle lui permet de voir où il excelle et où il peut s'améliorer. Si les membres souhaitent faire part de leurs commentaires au Bureau, ils peuvent le faire en direct à la section « Commentaires » du site Internet à l'adresse www.ombudsman.mdn.ca ou par le site Intranet à l'adresse ombudsman.mil.ca.

Voici quelques extraits de lettres transmises au Bureau :

«... Il nous faut admettre que nous sommes impressionnés par la qualité et la précision de vos réponses ainsi que par le ton général de vos explications; il est impossible de ne pas remarquer l'altruisme des employés, leur désir évident de fournir un service efficace ainsi que leurs efforts indéniables pour donner une réponse rapide dans les délais impartis. Ce serait un rendement impressionnant pour tout organisme gouvernemental. Cependant, comme le Bureau de l'Ombudsman n'existe que depuis peu, vous et votre personnel avez encore plus de mérite. »

« Je crois vraiment que le poste [de l'Ombudsman] doit être un poste permanent. C'est ce à quoi s'attendent nos officiers et nos soldats qui insistent maintenant pour se faire entendre en dehors de leur chaîne de commandement. Grâce à un centre de coordination objectif comme celui qu'offre le Bureau de l'Ombudsman, ils savent qu'ils disposent d'un recours en cas d'abus de procédure ou de mauvais traitements. D'autres armées continuent à utiliser divers types de bureaux de ce genre. Le règlement rapide, discret et à l'amiable d'environ 90 p. 100 des dossiers soumis à l'Ombudsman témoigne de l'objectivité et de l'efficacité de ce bureau et de son chef. »

« Je tiens à nouveau à vous remercier pour votre travail acharné dans ce dossier. Je sais que, sans vous, mon dossier serait toujours à Ottawa. »

« J'ai eu bien de la difficulté à trouver un numéro de téléphone... personne ne semblait se soucier de savoir si j'étais en contact avec l'organisme compétent. Lorsque j'ai appelé votre bureau, vous m'avez accueilli avec courtoisie et gentillesse et m'avez donné le bon numéro de téléphone. Je veux simplement remercier la dame qui m'a répondu au 888 828-3626, car elle a transformé ma journée. »

« J'aimerais porter à votre attention l'efficacité et la rapidité avec lesquelles [votre enquêteur] a traité le dilemme de _____. Tout au long de l'enquête, _____ a été traité avec dignité et respect... Le professionnalisme et la prestance de [votre enquêteur] nous ont permis de fonctionner pendant cette période extrêmement pénible... Son contact régulier avec nous était réconfortant, apaisant certaines de nos inquiétudes. Grâce à [votre enquêteur], nous, en tant que membres en activité de service des Forces canadiennes, avons repris confiance dans un organisme pour lequel nous sommes prêts à donner notre vie... Veuillez faire part à [votre enquêteur] de notre grande appréciation et de notre sincère gratitude pour son travail exceptionnel dans notre dossier. »

« Je félicite tout le personnel de votre bureau pour la tâche difficile qu'il assume. Les Forces canadiennes ont besoin de votre appui. »

« Je vous remercie de votre réponse rapide dans le dossier de _____. Il est réconfortant de noter la sincérité dont ont fait preuve votre bureau et votre personnel. L'Ombudsman du MDN et des Forces canadiennes continue de démontrer un engagement sincère à améliorer grandement et de manière durable le bien-être des membres du MDN, des Forces canadiennes et de leur famille. Ces derniers sont honnêtes et dévoués. Ils méritent à tout le moins d'être écoutés par un personnel impartial lorsqu'ils ont des préoccupations et des problèmes. Encore une fois, je vous remercie pour votre réponse rapide. »

« Nous vous appuyons de tout cœur, vous et votre équipe. L'adoption d'un ton de conciliation à l'égard du pouvoir est la seule approche réaliste... Oui, vous avez tendu un rameau d'oliviers; néanmoins, vous avez été clair : l'Ombudsman doit au cours des six prochains mois montrer aux Forces canadiennes la souplesse de cette procédure. On remet ainsi les responsabilités à leur place! »

« Votre numéro de téléphone, le 1-88-88-BUDMAN, est une idée de génie, bilingue aussi! »

Comment nous joindre

Il existe plusieurs façons de joindre le Bureau de l'Ombudsman :

Appeler sans frais le **1-88-88-BUDMAN**
(**1 888 828-3626**) et parler à un préposé à l'accueil.

Nous écrire en décrivant votre situation et envoyer la lettre ainsi que
tout document à l'appui à l'adresse suivante :

Bureau de l'Ombudsman
Édifice Carriageway
55, rue Murray, bureau 500
Ottawa (Ontario)
K1N 5M3

Vous présenter à notre bureau en vue d'une consultation privée. Il est
recommandé de prendre rendez-vous.

Communiquer avec nous par télécopieur au (**613**) **992-3167** ou sans
frais au **1 877 471-4447**. Composer le (**613**) **992-0787** pour obtenir
de l'information sur l'envoi d'une télécopie protégée.

Remplir le formulaire de plainte en direct et l'envoyer par la poste ou
par courrier électronique. Ne pas envoyer d'information confidentielle
par courrier électronique puisque nous ne pouvons pas encore en
garantir la protection.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le Bureau, consulter
nos sites en direct aux adresses ci-après :

Internet (D-Net) (**www.ombudsman.mdn.ca**)
Intranet (DIN) (**ombudsman.mil.ca**)

ou appeler notre ligne d'information générale au (**613**) **992-0787**.

Annexe I

Statistiques sur le volume de travail

EN 1999-2000, LE BUREAU A REÇU AU TOTAL 1 294 PLAINTES ET A FERMÉ 855 DOSSIERS. IL A ÉGALEMENT REÇU 326 PLAINTES RELATIVES À DES INCIDENTS SURVENUS AVANT LE 15 JUIN 1998, DATE D'ENTRÉE EN FONCTION DE L'OMBUDSMAN.

Les quatre tableaux ci-après présentent une ventilation des cas du 1^{er} avril 1999 au 31 mars 2000 selon le type de plainte, la catégorie du plaignant, l'élément du plaignant et la région. L'écart entre le nombre de plaintes (tableau 1) et le nombre de plaignants (tableau 2) est attribuable au fait que certaines personnes ont déposé plus d'une plainte.

Tableau 1

Type de plaintes reçues

Accès à l'information et protection des renseignements personnels	8
Affectations	73
Agressions	6
Agressions sexuelles	2
Attestations de sécurité	2
Avantages	213
Conflits d'intérêts	3
Congé	18
Contrats	2
Croatie	20
Demandes d'information	74
Destitution (civil)	7
Discrimination	11
Griefs de la part d'un civil	5
Harcèlement	111
Imposition	9
Instruction/Formation	14
Interventions seulement	13
Justice militaire	106
Libération	156
Logements familiaux à l'usage du personnel	23
Mauvais exercice de l'autorité	48
Médical	13
Promotions	14
Questions de déploiement	5
Rapports d'appréciation du personnel	20
Récompenses/Médailles	6
Recrutement	44
Redressement d'un grief	73
Rétrogradations	2
Sécurité	2
Traitement médical	68
Voyage	2
Autres	121
Total	1 294

Tableau 2

Catégories de plaignants

Cadets	11
Employés civils	41
Membres des familles des militaires	57
Anciens membres des Forces canadiennes	246
Anciens employés civils	18
Force régulière	564
Force de réserve	100
Autres	114
Total	1 151

Tableau 3

Plaignants des Forces canadiennes par élément

Air	231
Terre	561
Mer	129
Total	921

Tableau 4

Dossiers par région

Ouest : Colombie-Britannique, Alberta, Saskatchewan, Manitoba	242
Est : Nouveau-Brunswick, Nouvelle-Écosse, Île-du-Prince-Édouard, Terre-Neuve, Labrador	174
Nord : Yukon, Territoires du Nord-Ouest, Nunavut	3
Ontario	565
Québec	123
Extérieur du Canada	44
Total	1 151

Annexe II

SOMMAIRE DES DÉPENSES

	1998-1999 ¹	1999-2000 ²
Salaires	201 453 \$	707 120 \$
Location du bureau	61 052	141 850
Aménagement des locaux	299 271	53 106
Ameublement de bureau	153 376	77 397
Transports	89 124	131 041
Communications et promotion	28 650	13 530
Services professionnels et spéciaux	234 146	776 976
Matériel et fournitures	28 855	98 918
Achat d'ordinateurs et d'autre équipement	195 630	575 105
Formation et honoraires professionnels	5 675	7 511
Location de matériel	474	–
Divers	2 584	23 176
Total	1 300 290 \$	2 605 730 \$

¹ Chiffres de 1998-1999 pour la période allant du 15 juin 1998 au 31 mars 1999.

² Chiffres de 1999-2000 pour la période allant du 1^{er} avril 1999 au 31 mars 2000.

Ne sont pas inclus les derniers rajustements de fin d'exercice traités après le 9 mai 2000.

